

**DELIBERAZIONE 30 LUGLIO 2019
347/2019/A**

APPROVAZIONE DELLE PREVISIONI DI SPESA RELATIVE ALLE STIME DEI COSTI, PER IL PERIODO 1 GENNAIO 2019 – 31 DICEMBRE 2019, COMUNICATE DA ACQUIRENTE UNICO IN RELAZIONE ALLA GESTIONE IN AVVALIMENTO DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLINO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA E AMBIENTE

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1075^a riunione del 30 luglio 2019

VISTI:

- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/72/CE, del 13 luglio 2009;
- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/73/CE, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 del 2009 (di seguito: legge 99/09);
- la legge 4 agosto 2017, n. 205 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/2011 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/2011) e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato monitoraggio *retail*” (di seguito: TIMR);
- la deliberazione dell’Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 15 novembre 2012, 477/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015 598/2015/E/com (di seguito: deliberazione 598/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 600/2015/E/com (di seguito: deliberazione 600/2015/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr (di seguito: deliberazione 664/2015/R/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A (di seguito: deliberazione 168/2016/A) e in particolare l’Allegato A, recante “Regolamento disciplinante le tempistiche relative alle attività di natura amministrativo-contabile per la copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico S.p.a., in relazione allo svolgimento, per conto dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, delle attività di gestione dello Sportello per il Consumatore di Energia, del Servizio Conciliazione Clienti Energia e alle attività di supporto informativo alla fase operativa di rilevazione dati del monitoraggio *retail*” (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: TICO);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
- la deliberazione 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 622/2017/E/idr);
- la deliberazione 21 dicembre 2017 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/Idr);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 920/2017/A (di seguito: deliberazione 920/2017/A).
- la deliberazione dell’Autorità 1 marzo 2018, 116/2018/A (di seguito: deliberazione 116/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 5 luglio 2018, 377/2018/A (di seguito: deliberazione 377/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2019, 346/2019/R/eel;
- le lettere di AU del 14 gennaio 2019 (prot. Arera 1047 del 15/01/19) e, a seguito di richiesta di revisione da parte degli Uffici dell’Autorità, del 19 marzo 2019 (prot. Arera 6836 del 20/03/19);
- la lettera di Acquirente Unico del 27/03/2019 (prot. Arera 7694 del 28/03/2019).

CONSIDERATO CHE:

- il comma 27.2, della legge 99/09, ha previsto che:
 - a) l’Autorità si avvalga del Gestore dei servizi elettrici S.p.a. (oggi Gestore dei servizi energetici-GSE S.p.a. (di seguito: GSE)) e dell’Acquirente unico S.p.a. (di seguito: AU) per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle funzioni di cui al comma 2.12, lettere l) e m), della legge 481/95, nonché per l’espletamento di attività tecniche sottese all’accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell’energia;

- b) dal predetto avvalimento non derivino nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica;
- in attuazione del comma 27.2, della legge 99/09, l'Autorità ha, tra l'altro approvato il Disciplinare di avvalimento del GSE e di AU; tale Disciplinare è stato successivamente rinnovato con deliberazioni deliberazione 509/2012/E/com, deliberazione 597/2015/E/com e, da ultimo, prorogato con deliberazione 727/2016/E/com fino al 31 dicembre 2019;
 - a partire dal 2012 l'Autorità ha adottato un'articolata disciplina al fine di regolare il sopramenzionato avvalimento; nella fattispecie l'Autorità ha:
 - a) istituito il Servizio Conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione), avvalendosi di AU per lo sviluppo del progetto e la successiva realizzazione e gestione del servizio medesimo (*deliberazione 260/2012/E/com*);
 - b) disposto di avvalersi di AU per le attività di Sportello unico, di cui al comma 7.6, del decreto legislativo 93/11, nonché per la trattazione efficace dei reclami, di cui al comma 44.4, del medesimo decreto legislativo, mediante lo Sportello per il Consumatore di Energia (*deliberazione 323/2012/E/com*);
 - c) approvato il progetto "ponte" per la continuità del Servizio Conciliazione per l'anno 2016 nonché del relativo budget per il 2016 e per le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017-2019 (*deliberazione 598/2015/E/com*);
 - d) approvato, con particolare riferimento al trattamento dei reclami di secondo livello e al call center attraverso lo Sportello per il Consumatore di Energia, il progetto di continuità per l'anno 2016 (*deliberazione 600/2015/E/com*);
 - e) introdotto una procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (*TICO*) e ha riformato i termini dell'avvalimento di Acquirente unito in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4 del d.lgs 93/11 (*deliberazione 383/2016/E/com*);
 - f) approvato il progetto per l'attuazione dell'avvalimento di AU per le attività di cui alla deliberazione 383/2016/E/com e al TICO (Progetto Sistema Tutele Autorità Riformato - STAR) (*deliberazione 727/2016/e/com*);
 - g) avviato un procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele già definite per i consumatori e utenti dei settori dell'energia elettrica e del gas regolati dall'Autorità, tenuto conto delle previsioni di cui all'articolo 1, comma 72 della Legge Concorrenza 2017 (*deliberazione 622/2017/E/idr*).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con deliberazione 900/2017/E/idr l'Autorità ha:
 - a) approvato la proposta di progetto dello Sportello per il Settore Idrico riferita al periodo 2018-2019, nonché la previsione di spesa biennale formulata nel progetto e il budget 2018;

- b) esteso al settore idrico l'avvalimento di AU in merito alle attività dello Sportello per il Consumatore di Energia;
- con deliberazione 920/2017/A è stata, infine, cambiata la denominazione “Sportello per il Consumatore di Energia” in “Sportello per il consumatore Energia e Ambiente”.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con deliberazione 168/2016/A, l'Autorità ha uniformato e semplificato le precedenti discipline relative alle attività di natura amministrativo contabile da porre in essere per la copertura degli oneri sostenuti da AU per le varie attività svolte in regime di avvalimento per conto dell'Autorità, adottando un unico Regolamento applicabile (di seguito: Regolamento);
- i costi delle attività in avvalimento svolte da AU ai sensi della deliberazione 168/2016/A sono attualmente coperte, con riferimento alle attività inerenti:
 - a) ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, per il 60% dal Conto qualità dei servizi elettrici e per il 40% dal Conto per la qualità dei servizi gas;
 - b) al sistema idrico, dal Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, di cui al comma 33.4, dell'Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/idr, tenuto conto altresì della possibilità di utilizzare le giacenze esistenti presso gli altri conti da essa gestiti per far fronte ad eventuali carenze temporanee di disponibilità, a condizione che sia garantita la capienza dei conti dai quali il prelievo è stato effettuato a fronte dei previsti pagamenti e che, a tal fine, si provveda al loro progressivo reintegro;
- i sopramenzionati conti sono gestiti da Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA);
- il Regolamento prevede, tra l'altro, che:
 - a) AU invii all'Autorità, entro il 15 ottobre di ogni anno, una comunicazione contenente una relazione descrittiva e le previsioni di spesa, coerenti rispetto agli eventuali Progetti pluriennali approvati per le singole attività, associate alle singole attività in avvalimento, per tutto il periodo di riferimento corrispondente a un anno solare (comma 3.1);
 - b) l'Autorità, entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione di AU, per ciascuna attività, approvi le previsioni di spesa e comunichi ad AU e a CSEA la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad AU, con cadenza mensile, per tutto il periodo di riferimento (comma 3.2);
 - c) qualora l'Autorità non provveda entro il termine di cui alla precedente lettera b), le previsioni di spesa si intendono approvate e AU invia l'eventuale richiesta di rimborso, corredata dei documenti di cui alla lettera a), a CSEA, con indicazione degli importi che questa è tenuta a erogare su base mensile.
- con nota del 14 gennaio 2019 e, a seguito di richiesta di revisione da parte degli Uffici dell'Autorità, con nota del 19 marzo 2019 AU ha inviato, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento, le previsioni di spesa per il 2019 riferite all'attività dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente;

- con nota del 27 marzo 2019 AU ha comunicato di avere eccedenze, in merito alle attività dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, con riferimento agli anni precedenti, pari a euro 2.814.674,00.

RITENUTO NECESSARIO:

- approvare le previsioni di spesa relative alla stima dei costi per l'attività di avvalimento dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente, per il periodo 1 gennaio 2019 - 31 dicembre 2019;
- destinare alla copertura dei costi per le attività del Progetto unico 2017 – 2019 del sistema di tutele riformato (Progetto Sistema Tutele Autorità Riformato - STAR), relativi all'anno 2019, le eccedenze nelle disponibilità di AU pari a euro 2.814.674,00; e che CSEA, nel determinare l'importo mensile da versare, tenga conto del sopramenzionato importo già nelle disponibilità di AU;
- prevedere che AU sia tenuto a comunicare tempestivamente all'Autorità, in via previsiva e secondo le modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità, l'eventuale superamento delle voci di costo del *budget* approvato, argomentandone adeguatamente le motivazioni

DELIBERA

1. di approvare le previsioni di spesa relative alla stima dei costi per l'attività di Sportello per il consumatore Energia e Ambiente per il periodo 1 gennaio 2019 - 31 dicembre 2019 per un importo complessivo pari a euro 11.923.376,00 (undicimilioninovecentoventitremilatrecentosettantasei/00);
2. di prevedere che AU sia tenuto a comunicare tempestivamente all'Autorità, in via previsiva e secondo le modalità indicate dagli Uffici dell'Autorità, l'eventuale superamento delle voci di costo del *budget* approvato, argomentandone adeguatamente le motivazioni;
3. di prevedere che CSEA eroghi mensilmente, a titolo di acconto per l'anno 2019, al netto delle eccedenze riportate in motivazione, pari a euro 2.814.674,00, una quota pari a un dodicesimo dell'importo di cui al punto 1, e che, con la prima erogazione relativa al 2019, CSEA versi ad AU anche le somme spettanti per i mesi precedenti, al netto delle somme eventualmente già corrisposte;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento all'AU e a CSEA per i seguiti di competenza;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it

30 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini